

**PERANAN SEKRETARIS PROFESIONAL SEBAGAI *PUBLIC*
RELATIONS DALAM ORGANISASI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya



Disusun Oleh :
ERNAWATI
10411131021

**PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ernawati

NIM : 10411131021

Program Studi : Sekretari DIII

Judul Tugas Akhir : Peranan Sekretaris Profesional Sebagai *Public Relations* dalam Organisasi

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 5 Juni 2013

Yang menyatakan,



(Ernawati)

PERANAN SEKRETARIS PROFESIONAL SEBAGAI *PUBLIC RELATIONS* DALAM ORGANISASI

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 5 Juni 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Koordinator Program Studi

Sekretari DIII

Rosidah, M.Si.

NIP.19620422 198903 2 001

Dosen Pembimbing

Djihad Hisyam, M.Pd.

NIP. 19501103 197803 1 002

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Dapan, M.Kes.

NIP.19571012 198502 1 001

TUGAS AKHIR

PERANAN SEKRETARIS PROFESIONAL SEBAGAI *PUBLIC RELATIONS* DALAM ORGANISASI

Disusun Oleh:

Ernawati

10411131021

telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

Sekretari DIII

Fakultas Ekonomi–Universitas Negeri Yogyakarta

pada tanggal.....13 Juni.....2013 dan dinyatakan telah memenuhi

syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Joko Kumoro, M.Si.

Sekretaris merangkap anggota

Djihad Hisyam, M.Pd.

Yogyakarta, Juni 2013,

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola,

Dapan, M.Kes.

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,

Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP.19550328 198303 1 002

NIP. 19571012 198502 1 001

MOTTO

“Ilmu pengetahuan tidak akan sanggup melihat yang awal dan yang akhir, ilmu pengetahuan hanya terbatas untuk mengetahui apa adanya sesuatu”.

(Albert Einstein)

“Menetapkan tujuan dan terus berpegang pada tujuan itu akan mengubah segalanya”.

(Mario Teguh)

“Akan menjadi apa kita kelak sangat tergantung dari apa yang kita putuskan dan kita perjuangkan sekarang”.

(John Powell SJ)

“Suatu pekerjaan yang paling tak kunjung bisa diselesaikan adalah pekerjaan yang tak kunjung pernah dimulai”


(JRR Tolkien)


“Keyakinan merupakan suatu pengetahuan di dalam hati, jauh tak terjangkau oleh bukti”

(Kahlil Gibran)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

 *Ayah dan Ibu tercinta atas doa dan pengorbanannya
yang selalu menemani penulis hingga penyelesaian
Tugas Akhir ini*

 *Alamamater kebangganku, semoga dari sini jalan
hidupku akan lebih baik*

ABSTRAK

PERANAN SEKRETARIS PROFESIONAL SEBAGAI *PUBLIC RELATIONS* DALAM ORGANISASI

Oleh:

Ernawati
10411131021

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menguraikan : (1) peran sekretaris profesional (2) peranan sekretaris profesional sebagai *public relations*, (3) media yang digunakan oleh sekretaris dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, (4) etika seorang sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*.

Metode penulisan menggunakan pendekatan secara kualitatif. Pendekatan secara kualitatif yaitu pendekatan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Untuk memecahkan masalah dengan menggunakan metode deduktif yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus.

Hasil dari penulisan menunjukkan bahwa: (1) Seorang sekretaris mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi dituntut untuk menjadi sekretaris yang profesional ketika menjalankan pekerjaan organisasi. Sekretaris profesional adalah sekretaris yang mempunyai ciri kepribadian yang baik dan mampu mengembangkan kemampuan serta potensinya, memiliki disiplin diri, mandiri, sehat, mudah bergaul dan berwawasan luas. 2) Seorang sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, yaitu membantu menetapkan dan memelihara komunikasi dengan seluruh publik, membantu memecahkan masalah-masalah manajemen organisasi, membantu para manajer untuk mengambil keputusan secara efektif, selain itu berperan penting terhadap permasalahan eksternal maupun internal publik. 3) Dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, sekretaris dibantu dengan media yang dapat digunakan sebagai alat atau sarana komunikasi. Beberapa sarana yang dapat digunakan sekretaris sebagai media *public relations* yaitu media berita, media siaran, dan media komunikasi tatap muka. 4) Seorang sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* baik yang bersifat eksternal maupun internal harus memiliki etika *public relations* yang baik dan benar sesuai dengan kode etik sekretaris. Etika yang perlu diperhatikan antara lain: etika menerima tamu, etika berkomunikasi, etika bergaul dikantor, dan etika berpenampilan.

Kata kunci: Sekretaris Profesional, *Public Relations*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir yang berjudul: “Peranan Sekretaris Profesional sebagai *Public Relations* dalam Organisasi” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi Program Studi Sekretari D III Universitas Negeri Yogyakarta guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar dan terselesaikan dengan baik berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Ibu Rosidah, M.Si., Koordinator Program Studi Sekretari D III.

6. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Sekretari D III angkatan 2010 Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Disadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 5 Juni 2013,

Penulis,



Ernawati

10411131021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Pembahasan.....	6
E. Manfaat Tugas Akhir.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 8
A. Pengertian Sekretaris Profesional	8
B. Syarat-syarat Sekretaris Profesional.....	10
C. Peran Sekretaris Profesional	11
D. Definisi <i>Public Relations</i>	13
E. Tugas <i>Public Relations</i>	16
F. Peran <i>Public Relations</i>	18
G. Media <i>Public Relations</i>	19
H. Etika <i>Public Relations</i>	19
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 23
A. Metode Pendekatan	23
B. Metode Pemecahan Masalah	23
C. Pembahasan Masalah	24
 BAB IV PEMBAHASAN.....	 25
A. Sekretaris Profesional	25
B. Menjadi Sekretaris Profesional	28
C. Peranan Sekretaris Profesional sebagai <i>Public Relations</i>	34
D. Media yang Digunakan Sekretaris dalam Menjalankan Peranannya sebagai <i>Public Relations</i>	48
E. Etika Sekretaris Profesional dalam Menjalankan Peranannya sebagai <i>Public Relations</i>	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan global seperti sekarang ini, keberadaan seorang sekretaris mempunyai peranan penting dalam menjalankan kegiatan operasional dalam suatu organisasi. Seorang sekretaris dalam kedudukannya sebagai orang terdekat dengan pimpinan diarahkan untuk mampu bertindak sebagai *public relations*. *Public relations* atau dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai hubungan masyarakat, memuat proses komunikasi dua arah yang sering terjadi pada perusahaan sebagai organisasi, baik komunikasi secara internal maupun eksternal dari organisasi tersebut. Dalam hal itu, aktivitas *public relations* harus selaras dengan tujuan perusahaan, terutama mengenai hal-hal yang ingin dicapai oleh manajemen dalam aktivitasnya.

Dengan kondisi tingkat teknologi yang tinggi, para eksekutif menjadi tergantung pada dukungan staffnya untuk mengontrol sistem kerja yang baru. Sedangkan para pelaku bisnis pada saat ini sering menghadapi berbagai tantangan dan berada dalam lingkungan yang serba bersaing. Kondisi demikian membuat para pimpinan organisasi membutuhkan jasa sekretaris yang lebih handal dan profesional. Era globalisasi informasi dan kemajuan ilmu pengetahuan teknologi menuntut orang-orang yang menggeluti profesi sekretaris untuk selalu menyesuaikan diri dan memperlebar wawasan. Tingkat kompetensi sekretaris yang kini dimiliki perlu ditingkatkan sehingga terjadi dalam rangka bersaing

dengan tenaga-tenaga sekretaris yang tidak mustahil akan didatangkan dari luar oleh investor asing yang mempunyai kesempatan untuk berbisnis di Indonesia, dengan kata lain terbentang oleh persaingan yang tajam. Gejala-gejala yang di butuhkan di atas adalah wajar mengingat demi efisiensi dan efektifitas, ada kecenderungan para pelaku bisnis untuk memanfaatkan tenaga sekretaris secara efisiensi. Kecenderungan ini akan mengakibatkan adanya persaingan yang tajam untuk menduduki jabatan sekretaris. Untuk menjadi sekretaris yang profesional harus dapat mengikuti perkembangan zaman sehingga mampu mengatasi perubahan dan dapat bekerja semaksimal mungkin untuk menghadapi dunia kerja seorang sekretaris dengan daya saing yang semakin maju.

Dalam organisasi, fungsi dan peranan sekretaris semakin dibutuhkan oleh seorang pemimpin organisasi. Para pemimpin dalam memanfaatkan waktunya lebih berkonsentrasi pada tugasnya dan segala pekerjaan staff didelegasikan kepada sekretarisnya. Pada era global seperti sekarang ini, mobilitas kerja pimpinan semakin tinggi dan tentu saja menyebabkan peran sekretaris menjadi semakin penting. Peranan seorang sekretaris adalah sebagai *assistant* atau tangan kanan pimpinan, pemegang rahasia terbaik dalam perusahaan, sebagai beranda perusahaan, sebagai penghubung pimpinan dengan pihak luar, perawat atau pelindung bagi pimpinan, dan sebagai humas, jadi sangat diperlukan seorang sekretaris yang profesional.

Profesi sekretaris di dalam suatu perusahaan merupakan salah satu profesi yang melibatkan banyak aktivitas untuk berinteraksi dengan orang banyak. Oleh karena itu seorang sekretaris selalu berhubungan dengan berbagai macam individu

yang masing-masing berbeda latar belakang, berbeda status sosial, berbeda kepentingan, bahkan berbeda kedudukan. Mengingat hal tersebut maka seorang sekretaris dituntut untuk mampu memahami pihak-pihak yang berhubungan dengannya.

Pada umumnya, seorang sekretaris memiliki peran penting dalam suatu organisasi yang sering bertindak sebagai *public relations*. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawabnya untuk menjaga nama baik perusahaan. Dalam hal ini, peran sekretaris sebagai *public relations* agar dapat mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan komunikasi secara profesional dan strategis dalam upaya untuk menjalankan tugas-tugas sebagai seorang sekretaris yang profesional.

Mengingat sekretaris merupakan orang yang paling dekat dengan pimpinan, sekretaris juga berperan sebagai pusat informasi dan penyampai informasi pimpinan kepada publik dan pihak yang berkaitan. Jabatan sekretaris yang mempunyai akses langsung pada manajemen memungkinkan untuk bertindak sebagai *public relations*. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan sekretaris layak untuk berfungsi sebagai *public relations*, yaitu kesempatan untuk berhubungan secara cepat dan langsung kepada pimpinan tanpa melalui orang lain. Selain itu, dengan kesempatan tersebut, seorang sekretaris akan memperoleh kepercayaan seorang pimpinan dalam menjaga seluruh rahasia organisasi. Sebagai *public relations*, dalam menjalankan tugas organisasi sekretaris harus mengutamakan kepentingan publik demi memperoleh hubungan dan kerjasama yang baik dengan publik. Dengan demikian, seorang sekretaris dapat berperan

sebagai *public relations* melalui berbagai tindakan yang harus dilakukannya secara profesional.

Dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, sekretaris profesional dibantu oleh media yang dapat menjadi alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada publik. Media komunikasi yang dapat digunakan oleh sekretaris dalam sebuah organisasi yaitu media berita, media siaran, dan media tatap muka secara langsung. Yang dimaksud dengan media berita yaitu seperti surat kabar atau majalah, sedangkan yang dimaksud dengan media siaran yaitu seperti radio dan televisi. Dengan beberapa media tersebut maka akan terjalin komunikasi *public relations*.

Berdasarkan hal tersebut, dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* seorang sekretaris harus mempunyai etika yang baik karena ketika menjalankan peranannya sekretaris langsung berhubungan dengan publik. Jadi, jangan sampai sebagai sekretaris yang profesional berbuat sesuatu hal yang melanggar etika. Misalnya, seorang sekretaris membocorkan rahasia organisasi kepada rekan kerjanya hanya karena ingin dipandang baik oleh rekan kerjanya. Hal ini jelas melanggar etika, karena perbuatan sekretaris tersebut dapat mencemarkan nama baik organisasi. Dari contoh tersebut dapat dilihat bahwa pengetahuan sekretaris mengenai etika seorang sekretaris sangatlah diperlukan dalam menjalankan peranannya sebagai seorang sekretaris yang profesional. Oleh karena itu, etika merupakan tatanan perilaku manusia yang berlaku dalam hubungannya dengan suatu kegiatan dalam kaitannya dengan sifat benar, salah,

baik, dan buruk. Etika yang harus dimiliki oleh sekretaris dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* diantaranya yaitu etika berkomunikasi, etika bergaul di kantor, etika menerima tamu, dan etika berpenampilan.

Dengan demikian, dalam sebuah organisasi seorang sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* di bantu dengan media *public relations* dan harus memperhatikan etika-etika agar dapat bekerja secara profesional.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul **“Peranan Sekretaris Profesional sebagai *Public Relations* dalam Organisasi”**.

B. Pembatasan Masalah

Masalah-masalah yang tercantum dalam identifikasi masalah tersebut sangat menarik untuk dikaji. Namun, dalam pembahasan Tugas Akhir akan memfokuskan bidang kajian pada peranan sekretaris profesional sebagai *public relations* dalam organisasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa sekretaris profesional?
2. Bagaimana menjadi sekretaris profesional?
3. Apa peranan sekretaris profesional sebagai *public relations*?

4. Media apa yang digunakan sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*?
5. Bagaimana etika sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*?

D. Tujuan Pembahasan

Adapun penulisan yang akan dicapai dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengertian sekretaris profesional.
2. Mengetahui hal-hal yang berkaitan untuk menjadi sekretaris profesional.
3. Mengetahui peranan sekretaris profesional sebagai *public relations*.
4. Mengetahui media yang digunakan sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*.
5. Mengetahui etika seorang sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*.

E. Manfaat Tugas Akhir

1. Secara teoritik.

Memberikan sumbangan berupa bahan pustaka yang berguna bagi Program Studi Sekretari pada khususnya dan para pembaca pada umumnya dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan

perluasan wawasan terutama tentang peranan sekretaris profesional sebagai *public relations* dalam organisasi.

2. Secara praktis.

Memberikan suatu gambaran kepada sekretaris profesional dalam memecahkan masalah ketika menjalankan peranannya sebagai *public relations* dalam suatu organisasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Sekretaris Profesional

Menurut Agus M. Hardjana (1998:10) “istilah sekretaris berasal dari kata Latin *secretum* yang berarti rahasia. Dari kata *secretum* terbentuk kata *secretarius* yang berarti *petugas* atau *karyawan kepercayaan*.”

Berdasarkan asal kata tersebut, maka sekretaris dapat dikatakan sebagai seseorang yang bekerja dan dapat dipercaya untuk menjaga rahasia.

Menurut Dan M Brum and Ramon C. dalam Han Book for Goverment Secretary Stenographer yang dikutip oleh Rosidah (2000:1) menyebutkan bahwa:

‘Secretary is an assistant to a chief who takes dictation, prepares correspondence, receives visitors, checks of his official engagements or appointments, and performs many order related duties that increase their effectiveness of the chief.’

Definisi tersebut mengandung pengertian bahwa sekretaris adalah pembantu pimpinan untuk menerima dekte, mengonsep surat atau korespondensi, menerima tamu, memeriksa dan mengingatkan pimpinannya tentang kewajiban resmi, janji-janji serta tugas dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja pimpinan.

Definisi lain, seperti Wursanto, Ig mengatakan bahwa “sekretaris ialah seorang pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya.” (Saiman, 2002:25)

Menurut Rosidah (2000:1) secara umum arti sekretaris adalah seorang pembantu pimpinan untuk melakukan pekerjaan kesekretariatan.

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah seseorang yang bekerja pada sebuah organisasi yang dapat dipercaya untuk menjaga rahasia dan bertugas untuk membantu kerja pimpinan demi mencapai tujuan organisasi.

Menurut Wursanto, Ig (2006:20) ada beberapa hal yang perlu dikemukakan tentang profesi antara lain:

- a. Secara umum profesi diartikan sebagai suatu pekerjaan yang memerlukan pendidikan lanjut dalam bidang pengetahuan dan teknologi yang digunakan sebagai dasar untuk implementasi dalam berbagai kegiatan yang bermanfaat.
- b. Dalam kamus praktis Bahasa Indonesia, kata profesi berarti pekerjaan, sedangkan profesional memiliki arti mata pencaharian dan sekaligus hobi.
- c. Dalam kamus Bahasa Perancis kata profesional berarti seorang ahli yang berjabatan tetap.
- d. Dapat diambil kesimpulan bahwa profesi adalah suatu bidang pekerjaan dengan persyaratan tertentu dan perlu ditekuni oleh seseorang yang dimiliki profesi tersebut sehingga yang bersangkutan menguasai bidangnya dengan sebaik-baiknya, dan profesi tersebut sebagai mata pencaharian bagi yang memiliki.

Menurut David H. Maister yang dikutip oleh Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000:2) “istilah profesional mengisyaratkan suatu kebanggaan pada pekerjaan, komitmen pada kualitas, dedikasi pada kepentingan klien, dan keinginan tulus untuk membantu.”

Selain itu Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000:3) mengatakan bahwa “sekretaris profesional harus mampu bertindak proaktif. Ia harus mampu merencanakan dan melakukan tugas-tugasnya, tidak hanya menunggu perintah”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sekretaris profesional adalah seseorang yang mampu bekerja untuk membantu pimpinan dalam suatu organisasi dengan menjalankan segala tugas secara maksimal dan menguasai segala bidang-bidangnya sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

B. Syarat-syarat Sekretaris Profesional

Melihat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pada saat ini, maka menjadi sekretaris yang profesional merupakan suatu tantangan sekaligus peluang yang baik bagi tenaga-tenaga sekretaris, karena menjadi sekretaris bukanlah suatu hal mudah, tetapi harus dicapai dengan kemampuan kapabilitas yang tinggi dan baik.

Menurut Rosidah (2000:12) sekretaris masa depan dituntut untuk dapat berpikir kritis dan bertindak secara profesional. Untuk itu, beberapa persyaratan yang harus dimiliki oleh sekretaris yang profesional antara lain:

1. Syarat pengetahuan, meliputi 1) pengetahuan tentang misi, visi, fungsi, tugas-tugas, struktur organisasi, dan personil organisasi; 2) pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, pengetahuan bahasa baik bahasa Indonesia maupun bahasa asing jika diperlukan; 3) pengetahuan bidang administrasi dan manajerial.
2. Syarat keterampilan, artinya sekretaris di samping dituntut mempunyai pengetahuan juga terampil menerapkan pengetahuannya untuk kepentingan kerja. Keterampilan yang dituntut meliputi keterampilan berkomunikasi, korespondensi, tata kearsipan, dan terampil dalam melakukan aktivitas kerja kantor lainnya.
3. Syarat kepribadian, yang memegang peranan penting dalam menunjang kerja bahkan untuk hal-hal tertentu prasyarat kepribadian lebih dominan dibandingkan prasyarat lainnya. Kepribadian yang menarik adalah kepribadian yang dinamis, dewasa, penuh percaya diri, terbuka, penuh rasa tanggung jawab, loyalitas, sopan, dan jujur. Hal-hal lain yang menunjang pembentukan kepribadian: 1) dalam penampilan: kebersihan pribadi, kerapian pribadi, berbusana yang serasi, penampilan yang menarik, 2) berbicara yang baik: intonasi dan

volume suara yang enak didengar, penyampaian yang sistematis; 3) sikap bisnis: setia, dapat dipercaya, ramah tamah dan penuh perhatian, dapat bekerjasama dan menghargai waktu.

Sedangkan menurut Saiman (2002:26) syarat-syarat lain untuk menjadi sekretaris profesional sebagai berikut :

1. Syarat kepribadian, yaitu sifat-sifat yang dimiliki oleh seseorang yang menjadi sekretaris, seperti penyabar, simpatik, bijaksana, penampilan baik, pandai bergaul, dapat dipercaya, memegang teguh rahasia, dll.
2. Syarat pengetahuan umum, yaitu memiliki pengetahuan tentang perkembangan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pekerjaan kesekretariatan seperti bidang sosial kemasyarakatan, ekonomi, politik, dan hukum serta secara umum dalam rangka untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya. Hal ini penting karena seorang sekretaris menghadapi banyak jenis pekerjaan sesuai dengan bidang yang dilakukan oleh seorang pimpinan sehingga kurang mengikuti perkembangan yang terjadi tentunya dapat mempengaruhi kelancaran pekerjaannya.
3. Syarat pengetahuan khusus, yaitu pengetahuan tertentu yang sesuai jabatan dan tugas sekretaris sesuai tempat dimana ia berkerja. Biasanya syarat pengetahuan khusus ini harus ditempuh melalui pendidikan yang sifatnya formal, seperti sekolah tentang manajemen kesekretarisan.
4. Syarat *skill* dan teknik kesekretariatan, kemampuan seorang sekretaris yang langsung berhubungan dengan tugas kesekretariannya, seperti kemampuan mengetik, koresponden, stenograf, dan kearsipan.
5. Syarat praktek, yaitu kemampuan dalam melaksanakan tugas sehari-hari, seperti menerima tamu, telepon, dan membuat agenda pertemuan pimpinan.

C. Peran Sekretaris Profesional

Pada dasarnya setiap sekretaris profesional mempunyai peranan yang sama, yaitu membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pimpinan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seorang sekretaris profesional bukan hanya berhubungan dengan pimpinannya saja melainkan juga dengan klien perusahaan,

karyawan lain, juga dengan pekerjaan yang ditekuninya. Hal tersebut dikatakan sekretaris sebagai *public relations*.

Adapun peranan sekretaris menurut Nani Nuraeni (2008:21-23) adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris sebagai duta.
Peranan sekretaris dikatakan sebagai duta yaitu sekretaris sebagai wakil dari perusahaan sehingga penampilan dan sikapnya haruslah baik dan profesional, karena sekretaris bukan hanya berhubungan dengan masyarakat tersebut.
2. Sekretaris sebagai pintu gerbang.
Peranan sekretaris dikatakan sebagai pintu gerbang karena fungsi sekretaris salah satunya adalah sebagai penerima tamu, untuk itulah letak meja dan kursi sekretaris berdekatan dengan pintu masuk ruangan pimpinan dimana para tamu, relasi, maupun karyawan sendiri yang ingin bertemu dengan pimpinan haruslah melapor atau ijin kepada sekretaris terlebih dahulu.
3. Sekretaris sebagai ibu rumah tangga perusahaan.
Di sini sekretaris harus dapat berperilaku selayaknya ibu dari perusahaan. Ia harus dapat menaungi perusahaan dan menjadi contoh yang baik dalam mengurus kantornya. Misalnya; membuat ruangan menjadi seperti rumah sendiri sehingga terasa nyaman agar para tamu, relasi, karyawan dan pimpinan di perusahaan merasa betah.
4. Sekretaris sebagai humas.
Sekretaris sebagai penghubung antara perusahaan dengan lingkungan kerja, lingkungan masyarakat, baik bertatap muka secara langsung melalui telepon, atau media yang lain. Dalam peranannya sebagai humas, sekretaris haruslah mengerti bagaimana menghadapi setiap orang yang tidak sama sifat dan perilakunya. Dalam menghadapi pihak lain, ia harus dapat menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, demi tercapainya tujuan perusahaan apalagi bila perusahaan membutuhkan suatu kerjasama yang baik dengan seseorang atau lembaga lain.

Menurut Saiman (2002:37-38) peranan sekretaris secara umum dapat diketahui sebagai berikut :

1. Peranan sekretaris terhadap atasan :
 - a. Sebagai perantara saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi orang yang ingin berhubungan dengan pimpinan.
 - b. Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan tanggung jawab.
 - c. Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
 - d. Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide.
 - e. Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan dan bawahan.
2. Peranan sekretaris terhadap bawahan (pimpinan) :
 - a. Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil, yaitu mengenai peraturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan (*rule of the place*).
 - b. Memberikan motivasi kerja kepada pegawai bawahan sehingga pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.
 - c. Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.
 - d. Menerima pendapat dan usul bawahan dalam berbagai masalah.
 - e. Mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk lebih mengerahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak pegawai bawahan.

D. Definisi *Public Relations*

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan teknologi sangat berpengaruh bagi suksesnya tujuan organisasi. Keterkaitan hubungan antara publik dan organisasi selalu menjadi pusat perhatian khalayak. Hal utamanya, setiap orang harus menyadari betapa pentingnya hubungan dengan publik termasuk profesi sekretaris. Dalam melakukan hubungan dengan publik, sekretaris akan menjalankan peranannya sebagai *public relations*.

Dalam hal ini, ada beberapa definisi *public relations* yang dikemukakan oleh para ahli. Adapun beberapa definisi tersebut akan diuraikan dibawah ini.

Onong Uchjana Effendy (1993:94) mengatakan bahwa *public relations* mempunyai dua pengertian yakni:

Pertama : Public Relations sebagai “method of communication”

Kedua : Public Relations sebagai “state of being”

Public relations dalam pengertian method of communication merupakan rangkaian atau sistem-sistem kegiatan (order of system of action), yakni kegiatan berkomunikasi secara khas. Public Relations dalam pengertian state of being adalah perwujudan kegiatan berkomunikasi tersebut sehingga melembaga.

Dari definisi tersebut terlihat bahwa *public relations* mengandung dua pengertian yang saling berkaitan antara kegiatan berkomunikasi dengan bagaimana cara untuk mewujudkan komunikasi tersebut agar dapat tersebar ke publik.

Cutlip dan Center dalam bukunya terbaru dengan judul yang sama, tetapi kali ini bersama Glen M.Broom menyatakan bahwa: “Public relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasikan kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik.”

Hal ini berarti bahwa *public relations* merupakan suatu sikap atau tata cara dari suatu kegiatan yang berhubungan dengan orang banyak, misalnya tata cara bersikap saat berhadapan dengan publik.

Terdapat definisi yang hampir sama dengan definisi Cutlip, Center, dan Broom di atas, tetapi dengan menggunakan tambahan “and communication” adalah definisi John Marton.

John Marton mendefinisikan bahwa: “Public relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasikan kebijaksanaan dan tata cara

sebuah organisasi demi kepentingan publik, dan melaksanakan program kegiatan dan komunikasi untuk meraih pengertian umum dan dukungan publik.”

Dari definisi tersebut terlihat bahwa terdapat sedikit perbedaan dengan adanya tambahan melaksanakan kegiatan komunikasi publik.

Menurut Onong Uchjana Effendy (1993:110) pada *public relations* melekat dua aspek yang hakiki yang tidak bisa tidak ada. Kedua aspek tersebut yaitu:

Pertama: Sasaran *public relations* adalah *public intern (internal public)* dan *public ekstern (eksternal public)*. Public internal adalah orang-orang yang berbeda atau tercakup oleh organisasi, seluruh pegawai mulai dari staff sampai karyawan bawahan (dalam perusahaan termasuk antara lain pemegang saham), sedang publik ekstern adalah orang-orang yang berada di luar organisasi yang ada hubungannya dan yang diharapkan ada hubungannya.

Kedua: Kegiatan *public relations* adalah *komunikasi dua arah timbal balik (reciprocal two way traffic communication)*. Ini berarti bahwa dalam penyampaian informasi, baik ke publik intern maupun publik ekstern harus terjadi umpan balik. Dengan demikian Public Relations Officer yang melakukan kegiatan tersebut mengetahui opini publik (*public opinion*) sebagai efek dari komunikasi yang ia lakukan. Sudah tentu opini publik yang menyenangkan (*favourable*) yang diharapkan. Apabila yang terjadi sebaliknya, maka ia harus berusaha agar yang negatif menjadi positif.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa sasaran *public relations* adalah publik internal dan publik eksternal dengan kegiatan komunikasi dua arah yang menimbulkan komunikasi timbal balik.

The Institute of Public Relations yang dikutip oleh Firsan Nova (2011:45) menyebutkan bahwa :“Public Relations adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka

menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya”.

Dari definisi tersebut jelas bahwa seluruh upaya yang sudah dipersiapkan sangat membantu organisasi beserta masyarakatnya.

Dari beberapa definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan mengenai definisi *public relations*, yaitu:

1. Menangani hubungan-hubungan organisasi dan masyarakatnya
2. Melaksanakan program-program yang berencana untuk melayani kepentingan organisasi dan umum
3. Merupakan kegiatan berkomunikasi secara publik
4. Merupakan fungsi manajemen tentang sikap, tata cara sebuah organisasi untuk kepentingan publik.

Berdasarkan beberapa kesamaan tersebut dapat disimpulkan secara singkat bahwa definisi *public relations* adalah hubungan-hubungan dalam bentuk komunikasi secara publik baik internal maupun eksternal yang bertujuan untuk melaksanakan program yang sudah terencana demi mencapai tujuan bersama.

E. Tugas *Public Relations*

Menurut Rachmadi, F (1994:23) tugas *public relations* sehari-hari adalah :

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis, atau melalui gambar (visual) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang benar tentang hal-ikhwal perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan.

2. Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum/masyarakat.
3. Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan perusahaan/lembaga, maupun segala macam pendapat (*public acceptance* dan *non-acceptance*).
4. Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh *public favour*, *public opinion*, dan perubahan sikap.

Maria Assumpta Rumanti (2002:39) menyebutkan lima pokok tugas *public relations* sehari-hari sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan serta kegiatan yang dilakukan. Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan publik internal atau eksternal dan memperhatikan, mengolah, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.
2. Memonitor, merekam, dan mengevaluasi, tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Di samping itu, menjalankan dan bertanggung jawab terhadap kehidupan kita bersama dengan lingkungan. Karena mereka ikut menentukan kehidupan organisasi apabila kita tidak saling mengganggu, perlu diajak berunding, demi kebaikan semua pihak tak ada yang dirugikan. Sebagai contoh, lingkungan tidak diganggu...
3. Memperbaiki Citra Organisasi
Bagi PR, menyadari citra yang baik tidak hanya terletak pada bentuk gedung, presentasi, publikasi, dan seterusnya, tetapi terletak pada (1) bagaimana organisasi bisa mencerminkan organisasi yang dipercayai, memiliki kekuatan, mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol, dievaluasi; (2) dapat dikatakan bahwa citra tersebut merupakan gambaran komponen yang kompleks...
4. Tanggung jawab sosial
PR merupakan instrumen untuk bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal, dan pers. Penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi...
5. Komunikasi
PR mempunyai bentuk komunikasi yang khusus, komunikasi timbal balik, maka pengetahuan komunikasi menjadi modalnya.

Dalam fungsinya, komunikasi itu sentral. Perlu juga untuk dimiliki adalah pengetahuan manajemen dan kepemimpinan, struktur organisasi...

F. Peran *Public Relations*

Adapun peranan *public relations* menurut Firsan Nova (2011:58) yaitu:

1. Penasihat ahli
Seorang praktisi *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan antara *public relations* dengan manajemen organisasi ini ibarat dokter dengan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari *public relations* tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang telah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.
2. Fasilitator komunikasi
Dalam hal ini, *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. *Public relations* harus bisa menjelaskan kembali keinginan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.
3. Fasilitator proses pemecahan masalah
Peranan *public relations* dalam proses pemecahan persoalan, merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan berupa keputusan dalam mengatasi persoalan yang ada. Maka seorang *public relations* harus dibentuk suatu tim yang dikoordinasi oleh *public relations* untuk membantu organisasi dalam menghadapi masalah tersebut.
4. Teknisi komunikasi
Berbeda dengan tiga peranan *public relations* tersebut yang sebelumnya terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi, seorang *public relations* dalam hal ini hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communications*. Sistem komunikasi dalam organisasi ini tergantung dari masing-masing bagian. Maksudnya sistem komunikasi yang digunakan secara horizontal maupun vertikal mempunyai teknis komunikasi yang berbeda.

G. Media *Public Relations*

Dalam suatu organisasi orang yang bertugas untuk mengelola komunikasi adalah *public relations*. Seorang *public relations* ketika menjalankan tugasnya membutuhkan media sebagai alat pendukung terciptanya komunikasi atau pesan yang efektif.

Menurut Rachmadi, F (1992:87) media komunikasi yang dapat digunakan oleh organisasi *public relations* meliputi:

(1) media berita (*news media*), seperti surat kabar, majalah, (2) media siaran (*broadcast media*), seperti radio dan televisi, serta (3) media komunikasi tatap muka, atau komunikasi tradisional. Banyaknya jenis media membuat seorang sekretaris harus bisa memilih secara profesional media yang cocok yang dapat digunakan dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*.

H. Etika *Public Relations*

Menurut Suranto Aw (2011:125) dari segi etimologi (asal kata),

Istilah etika berasal dari kata Latin *ethicus* yang berarti kebiasaan. Sesuatu dianggap etis atau baik, apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Kenyataannya, banyak orang tertarik untuk mempelajari etika, sehingga terdapat pengertian lain tentang etika ialah sebagai suatu studi atau ilmu yang membicarakan perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dinilai baik dan mana pula yang dinilai buruk. Etika juga disebut ilmu normatif, maka dengan sendirinya berisi ketentuan-ketentuan (*norma-norma*) yang dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai tingkah laku, apakah baik atau buruk. Dengan demikian etika diharapkan berperan untuk membuka wawasan tentang kebaikan dan keburukan atas tindakan seseorang.

Menurut seorang ahli komunikasi, Kenneth E. Andersen, yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy (1993:207) mendefinisikan etika sebagai berikut: “A

study of values and the basis of their application. It is concerned with questions of what is good or bad and what ought to be.”

Definisi tersebut berarti suatu study tentang nilai-nilai dan landasan bagi penerapannya. Ia bersangkutan dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai apa itu kebaikan atau keburukan dan bagaimana seharusnya.

“Secara umum etika berkenaan dengan nilai yang memberikan pedoman pada seseorang, organisasi, atau masyarakat untuk membedakan antara yang benar dan salah, adil dan tidak adil, kejujuran dan kebohongan.” (Firsan Nova, 2011:24)

Belakangan ini banyak terjadi pelanggaran etika, oleh karena itu, praktisi *public relations* harus menjunjung tinggi etika dalam bersikap. Praktisi *public relations* harus menerapkan standar tinggi etika profesional dengan didasari kejujuran dan kebenaran sebagai kunci utama terhadap apa yang dilakukan.

Menurut Rosidah (2000:99) “dalam bekerja sekretaris profesional harus menjunjung tinggi profesinya dan menghormati Kode Etik Sekretaris.”

Ikatan Sekretaris Indonesia (ISI) menetapkan Kode Etik bagi anggotanya sebagai dasar melaksanakan tugas pengabdianannya kepada lingkungannya, bahwa setiap anggota ISI harus:

1. Menjunjung tinggi kehormatan, kemuliaan dan nama baik, profesi sekretaris.
 - a. Anggota ISI akan berusaha keras untuk menjaga wibawa dan status serta menunjukkan kemampuannya dengan berpegang pada pedoman dasar profesi dalam melaksanakan tugas-tugas.
 - b. Anggota ISI wajib untuk saling mengingatkan akan tingkah laku yang tidak beretika.
 - c. Anggota ISI tidak mengadakan kegiatan-kegiatan yang langsung atau tidak langsung merugikan ISI.

2. Bertindak jujur dan sopan dalam setiap tingkah lakunya, baik dalam melaksanakan tugasnya maupun melayani lingkungannya dan masyarakat.
 - a. Anggota ISI tidak ikut serta dalam sesuatu usaha atau praktek keprofesionalan yang ia ketahui bersifat curang atau tidak jujur.
 - b. Anggota ISI selalu bertindak demi kepentingan pemberi tugas dengan sesuai dan jujur.
 - c. Anggota ISI tidak bekerjasama dengan rekan-rekan atau pemberi tugas yang menyalahgunakan kedudukan mereka untuk kepentingan pribadi.
3. Menjaga kerahasiaan segala informasi yang didapatnya dalam melaksanakan tugas dan tidak mempergunakan kerahasiaan informasi itu demi kepentingan pribadi.
 - a. Anggota ISI bertindak sebagai seorang yang dapat dipercaya dalam hubungan profesional, melaksanakan tanggungjawabnya dengan cara yang paling kompeten dan menerapkan pengetahuan dan keterampilannya untuk memajukan kepentingan pemberi tugas (kerja).
 - b. Anggota ISI tidak menggunakan dengan cara apapun kerahasiaan informasi yang didapatnya yang dapat menimbulkan pertentangan bagi perusahaan dimana ia bekerja atau ditempat kerja yang telah ditinggalkannya.
4. Meningkatkan mutu profesi melalui pendidikan atau melalui kerjasama dengan rekan-rekan seprofesi baik pada tingkat nasional maupun internasional.
 - a. Tukar menukar pengetahuan dalam bidang keahliannya pada tingkat nasional maupun internasional secara wajar dengan rekan-rekan ISI dan kelompok profesi lain serta meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap profesi sekretaris.
 - b. Anggota ISI memberikan nasehat, dorongan, dan bimbingan kepada sesama anggota jika diminta kalau permasalahannya berada dalam pengetahuan dan pengalamannya.
 - c. Menyelenggarakan/mengikuti seminar, panel, diskusi dan ceramah dengan rekan-rekan seprofesi secara bebas mengenai masalah-masalah yang bertalian dengan praktek kesekretarian.
5. Menghormati dan menghargai reputasi rekan seprofesi baik didalam maupun diluar negeri.
 - a. Anggota ISI memberikan bantuan dalam praktek kesekretarian kepada sesama rekan baik didalam maupun diluar negeri jika diminta.
 - b. Anggota ISI tidak berbuat sesuatu dengan sengaja atau tidak sengaja, yang merugikan nama baik sesama rekan ISI maupun sesama rekan seprofesi di luar negeri.

Oleh karena itu, dalam bekerja sekretaris profesional harus menjunjung tinggi profesinya dan menghormati Kode Etik Sekretaris agar dapat menjalankan peranannya sebagai *public relations* dengan baik.

BAB III

METODE PENGKAJIAN

A. Metode Pendekatan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis membutuhkan data secara lengkap dan relevan. Karena itu, pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah pendekatan secara kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Sedangkan untuk memecahkan masalah dengan menggunakan metode deduktif yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

B. Metode Pemecahan Masalah

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode pemecahan masalah dengan cara memecahkan masalah-masalah yang dihadapi. Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah diantaranya:

1. Mengumpulkan sumber-sumber pustaka sesuai dengan permasalahan yang terkait dengan tema dan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini.
2. Mempelajari dan mengkaji sumber-sumber pustaka, dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik yang dibahas pada umumnya.
3. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas.

C. Pembahasan Masalah

Hal-hal yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini meliputi pengertian sekretaris profesional, syarat-syarat sekretaris profesional, peran sekretaris profesional, definisi *public relations*, peran *public relations*, media *public relations*, etika *public relations*, menjadi sekretaris profesional, peranan sekretaris profesional sebagai *public relations*, media yang digunakan sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, dan etika sekretaris profesional sebagai *public relations*.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Sekretaris Profesional

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, peran sekretaris menjadi salah satu faktor penentu bagi produktivitas organisasi. Dengan begitu, diperlukan seorang sekretaris yang profesional dalam menjalankan pekerjaannya disebuah organisasi. Sekretaris profesional adalah seorang sekretaris yang mampu bertindak proaktif, mampu merencanakan dan melaksanakan tugas-tugasnya sebagai sekretaris. Selain itu, sekretaris harus mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas, serta pikiran dan sikap mental yang positif. Dengan sikap mental dan pikiran yang positif, maka seorang sekretaris dengan tulus akan memberikan pelayanan secara maksimal dan total kepada pimpinan organisasi dan pihak-pihak yang ia layani.

Seorang sekretaris profesional dituntut mampu menggunakan pikirannya untuk memecahkan masalah. Sekretaris yang profesional yaitu sekretaris yang tidak mempunyai sifat pemalas, melainkan sekretaris yang mampu berpikir keras, tidak mudah menyerah, dan selalu ingin berusaha.

Sekretaris profesional harus mampu mengembangkan kepribadiannya dengan baik untuk menjadi semakin baik. Dalam mengembangkan kepribadiannya sekretaris harus mampu mengenal dirinya dengan baik, siap untuk menerima kritik, dan mampu membentuk sikap-sikap yang positif.

Selain itu pola pikir sekretaris profesional yang penting dan senantiasa dibangun untuk dikembangkan adalah cara berpikir positif, konstruktif, dan efektif.

Berpikir positif merupakan cara pandang seseorang terhadap berbagai masalah dengan penglihatan yang positif sehingga akan menghasilkan sesuatu yang positif juga. Sekretaris harus memiliki cara berpikir yang positif. Hal tersebut dikarenakan sekretaris merupakan tangan kanan pimpinan, pimpinan merupakan ujung tombak organisasi yang senantiasa dibebani masalah yang begitu kompleks dan sering kali sekretaris yang menjadi sasaran bila terjadi suatu masalah.

Berpikir konstruktif berarti membangun kesadaran yang bersifat membina, membangun, dan memperbaiki. Apabila seorang sekretaris sudah berpikir positif maka hal selanjutnya adalah mampu berpikir konstruktif agar tidak jatuh pada pola pikir yang lama sehingga tidak akan mengalami kegagalan ataupun kesalahan seperti kesalahan terdahulu dalam menjalankan tugas. Dengan berpikir konstruktif, sekretaris tidak terjebak untuk mengulang kesalahan yang lama, namun senantiasa berfikir untuk menghasilkan hal-hal yang terbaik dalam menjalankan tugas.

Berpikir efektif berarti cara pandang seseorang untuk mencapai suatu tujuan melalui kecakapan yang dimilikinya. Setelah berpikir konstruktif, sekretaris harus berpikir efektif yang mengarah pada pencapaian tujuan yang praktis dan sistematis. Dengan demikian apabila sekretaris sudah memikirkan segala sesuatunya, baik proses maupun hasil yang akan dicapai secara praktis dan

sistematis, maka tugas-tugas akan dapat diselesaikan dengan baik, tanpa banyak biaya, waktu, tenaga, pikiran, uang atau material, dan tujuan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Perilaku sekretaris profesional yaitu menggunakan pola kerja yang efisien dan membangun hubungan baik dengan berbagai pihak. Bekerja secara efisien yaitu mengembangkan cara kerja yang sederhana dan cepat, menghemat tenaga, waktu, dan biaya, serta menggunakan sarana yang dapat membantu kelancaran pekerjaannya. Sekretaris harus mampu memperhitungkan segala sesuatunya secara efisien dengan berdasarkan pertimbangan namun dapat memperoleh hasil yang maksimal.

Penampilan sekretaris profesional menjadi salah satu sorotan yang diperhatikan publik. Untuk itu sekretaris yang profesional harus memperhatikan kesehatan dan kebersihan diri, kerapian dan daya tarik secara pribadi, dan penggunaan busana maupun tata rias wajahnya. Dengan penampilan yang menarik, maka akan terlihat keprofesionalan sekretaris tersebut.

Seorang sekretaris dapat dikatakan profesional apabila ia memiliki sejumlah kompetensi yang mendukung profesionalitasnya. Sekretaris profesional, tidak hanya menyangkut kemampuan untuk menampilkan diri secara profesional, tetapi juga beberapa *skill* manajemen dasar yang bisa membantu sekretaris untuk berperan secara optimal, diantaranya manajemen waktu dan komunikasi.

B. Menjadi Sekretaris Profesional

Abad modern ini ditandai dengan kompetisi antar pekerja yang demikian ketat. Dengan alasan keterampilan maupun mutu, tenaga-tenaga profesional menduduki berbagai kegiatan penting. Profesi sekretaris kini menjadi semakin penting dalam dunia bisnis. Profesi ini menjadi semakin bergengsi, bergaji besar dan ikut menentukan keberhasilan operasi bisnis.

Selain memiliki keterampilan dasar yang sempurna (*skill*), para eksekutifpun menginginkan para sekretarisnya membawa sikap-sikap khusus (*attitude*), memiliki pengetahuan yang luas (*knowledge*), serta memiliki pemahaman yang tepat akan pekerjaannya dan memandang dengan benar betapa luasnya aspek pekerjaan sekretaris (*understanding*). Keinginan eksekutif itu tidak membuat profesi ini menjadi profesi yang sulit dijangkau. Sebab sebenarnya hal-hal tersebut tidak membutuhkan bakat-bakat khusus, hanya membutuhkan keinginan yang kuat untuk maju, kemauan untuk bekerja keras dan kesedian untuk terus mengembangkan diri.

Keberadaan sekretaris cukup penting bagi sebuah perusahaan. Tanpa adanya sekretaris, pimpinan perusahaan akan sulit fokus pada pekerjaan-pekerjaan besar sebagai seorang pemimpin sehingga harus ada sekretaris yang bisa mengurus berbagai keperluan-keperluan kecil pemimpin. Untuk bisa mengurus segala urusan perusahaan dengan baik, seorang sekretaris harus profesional. Sekretaris yang profesional adalah sekretaris yang mampu melaksanakan tugas

dengan baik dan mampu mengantisipasi keadaan sehingga diperoleh hasil yang maksimal. Maka dari itu ciri-ciri sekretaris profesional adalah sebagai berikut:

1. Mampu bergaul dengan baik. Seorang sekretaris dalam pekerjaannya selalu berhubungan dengan publik, baik dalam masyarakat intern organisasi, maupun ekstern organisasi. Dalam hubungan intern organisasi meliputi hubungan dengan bawahan, rekan, maupun atasan. Sementara itu, hubungan ekstern kantor meliputi hubungan organisasi dengan lingkungan, hubungan kantor dengan organisasi lain, bahkan hubungan kantor dengan masyarakat sekitar. Oleh karena itu, sekretaris dituntut dapat menjalin hubungan yang baik dengan berbagai publik dan ragam penanganan yang berbeda-beda antara yang satu dengan lainnya. Jaringan hubungan yang luas akan menentukan kesuksesan sekretaris, maupun kesuksesan organisasi. Dengan demikian, mengetahui etiket bergaul sangat penting bagi sekretaris untuk memajukan karier sekretaris menjadi lebih profesional.
2. Berkepribadian. Sebagai seorang sekretaris diharapkan mampu tampil, bertutur kata, dan bersikap menyenangkan terhadap atasan, bawahan, rekan, maupun seluruh orang disekitarnya. Untuk mencapai hal tersebut, seorang sekretaris harus mengembangkan kepribadiannya. Kepribadian seseorang dapat terlihat dari pada kemampuannya membaca situasi, kemampuannya membawa diri, dan cara menentukan sikap terhadap orang lain serta lingkungannya. Sekretaris

yang profesional adalah sekretaris yang mempunyai kepribadian baik, tentunya bisa bersikap dewasa dalam bertindak. Ada rumusan yang sederhana untuk memudahkan dalam membentuk kepribadian seorang sekretaris, yaitu ABCC; *Appearance, Behavior, Character, Capability*.

3. Penampilan yang memesona. Hal pertama yang akan dilihat oleh publik adalah cara berpenampilan orang tersebut. Sekretaris merupakan gerbang orang lain untuk bertemu dengan pimpinan. Oleh karena itu penampilan sekretaris harus mampu memesona orang lain agar tidak menjatuhkan wibawa pimpinannya. Penampilan yang memesona adalah penampilan yang enak dipandang mata dan enak dalam berbicara agar menjadi pembuka jalan dalam kesuksesan hidup. Penampilan yang memesona meliputi panampilan kerapian, kebersihan, dan keserasian sekretaris dalam berbusana.
4. Sehat. Sehat merupakan ukuran kondisi seseorang untuk melakukan tugas dan pekerjaannya secara maksimal agar diperoleh hasil yang baik. Dengan kondisi yang baik dan sehat seseorang dapat melaksanakan tugasnya dengan prima. Jadi, seorang sekretaris yang profesional adalah sekretaris yang sehat yang dapat membantu tugas pimpinan secara prima.
5. Memiliki disiplin diri. Tujuan disiplin diri yaitu melatih kepatuhan dengan jalan melatih cara-cara berperilaku yang beraturan. Dengan tujuan tersebut, seorang sekretaris dalam menjalankan tugasnya harus

mempunyai disiplin diri. Dengan disiplin diri, maka tenaga, pikiran, dan waktu menjadi efisien. Sekretaris yang profesional adalah sekretaris yang mampu mendisiplinkan dirinya dan disiplin pada pekerjaannya. Dengan disiplin diri, maka bawahan akan menghormatinya. Sementara itu dengan disiplin pekerjaan, maka atasan akan menghargai setiap pekerjaannya yang dikerjakan oleh sekretarisnya.

6. Mempunyai wawasan yang luas dan ide yang membawa ke arah kemajuan. Sekretaris yang profesional harus mampu membuka pikiran dan semangat baru demi hasil yang lebih baik dan inovatif. Sekretaris yang memiliki wawasan yang luas, tentu saja akan membuat dirinya merasa percaya diri dalam mengungkapkan ide-ide dalam pikirannya. Selain itu, wawasan yang luas akan menjadikan sekretaris mempunyai kesungguhan dan daya kreativitas dalam bekerja, sehingga akan tercapai kemajuan organisasi. Jadi, sekretaris profesional dituntut untuk mampu memanfaatkan wawasan serta menggunakan pikirannya sehingga tugas-tugas yang rumit dapat terselesaikan dengan baik. Upaya-upaya memperluas wawasan antara lain melalui membaca, pengalaman, dan mendengarkan dari orang lain.

Kerja sekretaris dipengaruhi oleh hubungannya dengan pimpinan yang dibantu, kepribadiannya, pengetahuannya, dan praktik kerjanya. Maka hal-hal yang berkaitan dengan empat unsur itulah perlu dikembangkan untuk menuju

profesionalitas kerjanya. Beberapa cara yang dapat ditempuh sekretaris untuk meningkatkan diri dan profesionalitasnya antara lain:

- a. Mengikuti kursus-kursus untuk mendapatkan pengetahuan dan kecakapan yang belum dimiliki. Misalnya sekretaris memerlukan kursus manajemen karena dalam tugas kesehariannya, sekretaris selalu membantu tugas manajerial pimpinannya, tetapi juga untuk meningkatkan penampilan dan kepribadian.
- b. Mengikuti seminar-seminar, lokakarya-lokakarya, yang membahas topik-topik yang berguna bagi diri dan profesinya. Dengan mengikuti kegiatan-kegiatan seperti itu maka pengalaman sekretaris akan bertambah sehingga akan menambah ilmu dan wawasan sekretaris dalam hubungannya dengan tugas pekerjaannya.
- c. Menjadi anggota persatuan sekretaris, karena persatuan seperti itu banyak mengadakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan kemajuan dan peningkatan mutu sekretaris.
- d. Bergaul dan menjalin kegiatan bersama dengan para sekretaris profesional untuk belajar sesuatu dari mereka. Seorang sekretaris dapat bertukar pikiran dengan sekretaris lainnya, sehingga satu sama lain akan dapat mengerti kekurangan dan kelebihan pada diri masing-masing.
- e. Membaca buku dan topik-topik surat kabar atau majalah yang berkaitan dengan profesi sekretaris. Hal tersebut dapat menambah ilmu dan informasi seorang sekretaris mengenai tata kerjanya.

- f. Mendalami bidang usaha lembaga tempat bekerja. Dengan memahami bidang usaha tempat bekerja, maka sekretaris akan mempunyai banyak informasi dari organisasi, sehingga sekretaris akan dapat bersikap profesional karena merasa yakin dengan pengetahuannya mengenai informasi organisasi.

Sehubungan dengan hal itu, sekretaris profesional perlu memperhatikan hal-hal berikut :

1. Mengatur ragam urutan tugas dalam melaksanakan pekerjaan. Jadwal waktu kerja yang berbeda akan membuat suasana lebih enak dalam melaksanakan tugas agar lebih efisien. Perubahan susunan jadwal untuk mencari jalan terbaik agar mencapai kelancaran tugas.
2. Bersaing dengan diri sendiri. Seorang sekretaris harus terus-menerus memperbaiki kinerja diri sendiri demi mencapai profesionalitas kerja.
3. Mencari cara yang dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Menumbuhkan minat dalam bekerja. Minat dalam bekerja mempengaruhi tercapainya tujuan yang maksimal dari pekerjaan tersebut. Seorang sekretaris harus menumbuhkan minat bekerja demi tercapainya tujuan organisasi. Misalnya menumbuhkan minat untuk mengetahui lebih jauh dan lebih banyak terhadap pekerjaan yang ditekuni. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membaca

majalah bisnis atau buletin perusahaan, membaca berita yang berkaitan dengan organisasi tersebut.

5. Sikap percaya diri. Minat dan kecerdasan kurang terjamin tanpa didukung dengan sikap percaya diri. Untuk menjadikan percaya diri sikap yang dipelajari antara lain:
 - a. Bersikap tenang dalam menghadapi setiap persoalan pekerjaan.
 - b. Menghindari melempar kesalahan pada orang lain, karena hal itu hanya akan semakin menimbulkan perkara masalah.
 - c. Tidak bertindak tergesa-gesa dalam setiap melakukan tindakan.
6. Belajar mandiri. Rasa tanggung jawab sekretaris dapat ditunjukkan dengan bekerja tanpa dibantu. Inisiatif dan kreatifitas sekretaris sangat diperlukan dalam penyelesaian tugas, meskipun pimpinan melakukan perbaikan atas pekerjaan tersebut

Dari penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwa untuk menjadi sekretaris profesional diperlukan berbagai cara dan hal-hal yang harus diperhatikan oleh seorang sekretaris dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, terdapat ciri-ciri yang harus dimiliki seorang sekretaris agar bisa menjadi sekretaris profesional.

C. Peranan Sekretaris Profesional sebagai *Public Relations*

Sekretaris profesional memegang peranan penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan tujuan organisasi. Peranan seorang sekretaris, juga

tentunya berbeda antara sesuai dengan jabatan sekretaris pada masing-masing organisasi. Salah satunya yaitu peranan sekretaris profesional sebagai *public relations*.

Public relations merupakan aktivitas mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya. *Public relations* atau dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai hubungan masyarakat, memuat proses komunikasi dua arah yang sering terjadi pada perusahaan sebagai organisasi, baik komunikasi secara internal maupun eksternal dari perusahaan tersebut.

Pada dasarnya setiap sekretaris mempunyai peranan yang sama, yaitu membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pimpinan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seorang sekretaris profesional bukan hanya berhubungan dengan pimpinannya saja melainkan juga dengan klien perusahaan, karyawan lain, juga dengan pekerjaan yang ditekuninya. Hal tersebut dikatakan sekretaris sebagai *public relations*.

Sekretaris sebagai penghubung antara organisasi dengan lingkungan kerja, lingkungan masyarakat, baik bertatap muka secara langsung melalui telepon, atau media yang lain. Dalam peranannya sebagai *public relations*, sekretaris profesional harus mengerti bagaimana menghadapi setiap orang yang tidak sama sifat dan perilakunya. Dalam menghadapi pihak lain, ia harus dapat menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, demi tercapainya tujuan organisasi apalagi bila organisasi tersebut membutuhkan suatu kerjasama yang baik dengan seseorang atau lembaga lain.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh sebuah perusahaan atau lembaga adalah komunikasi yang tidak efektif. Gejala-gejala yang banyak terjadi adalah seperti :

- a. Kurangnya informasi mengenai data dan keterangan terutama yang memerlukan perbaikan dan sering terdapat kekurangmampuan untuk merinci hasil yang dicapai oleh organisasi sehingga terdapat kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi yang terkait dengan organisasi.
- b. Kurangnya upaya dari organisasi dalam mensosialisasikan segala aktivitas perusahaan pada masyarakat sehingga memungkinkan terjadinya kesalahpahaman terhadap apa yang dilakukan organisasi.
- c. Kurangnya rasa tanggung jawab organisasi terhadap pemeliharaan lingkungan yang terkadang hal ini membuat masyarakat menjadi apatis terhadap hal-hal yang dilakukan oleh organisasi.
- d. Terjadi hambatan komunikasi internal kantor yang disebabkan kegagalan dalam menjalin komunikasi secara dua arah.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi sangat perlu diperhatikan oleh sekretaris yang profesional agar dapat terjalin hubungan kerjasama yang baik antara organisasi dengan publik. Dalam hal ini, peranan sekretaris profesional sangat diperlukan dalam *public relations*.

Dalam hubungannya dengan *public relations*, peranan sekretaris sebagai *public relations* berdasarkan sasaran kegiatannya yaitu:

1. *Internal Public*

Yaitu sekelompok individu yang terlibat kegiatan dalam suatu organisasi yang mempunyai kepentingan bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Publik yang dimaksud adalah publik yang berada dalam ruang lingkup organisasi

tersebut, seperti: pimpinan, pegawai bawahan (pimpinan), pemegang saham, dan karyawan. Peranan sekretaris terhadap *internal public* yaitu:

1) Peranan sekretaris terhadap atasan :

Ketika menjalankan peranannya, seorang sekretaris harus bersikap sopan dan hormat kepada atasan, adapun peran sekretaris tersebut:

- a. Sebagai perantara saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi orang yang ingin berhubungan dengan pimpinan. Dalam hal ini, seorang sekretaris harus mampu menjadi penghubung antara pimpinan dengan orang-orang yang ingin mempunyai kepentingan dengan pimpinan. Misalnya, ketika pimpinan mempunyai suatu perjanjian kontrak dengan pihak lain, sekretaris harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan komunikasi yang baik pula, sehingga akan terjadi kerjasama yang baik antar perusahaan.
- b. Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan tanggung jawab. Seorang sekretaris harus mengetahui seluk beluk suatu organisasi dengan memahami semua informasi-informasi yang ada didalam organisasi tersebut. Dalam pelaksanaan tugasnya sekretaris harus selalu siap ketika diminta pimpinan memenuhi tugas dan tanggungjawabnya sebagai tangan kanan pimpinan berdasarkan kenyataan informasi suatu organisasi. Sekretaris juga harus mampu menjelaskan dengan sebaik

- mungkin mengenai informasi organisasi yang diperlukan oleh pimpinan.
- c. Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas. Sekretaris dalam melaksanakan tugas kesehariannya harus siap setiap waktu apabila pimpinan meminta sekretaris untuk menggantikan jadwal acaranya. Misalnya sekretaris diminta pimpinan untuk menghadiri rapat dengan bawahan ketika pimpinan tidak bisa menghadiri rapat tersebut. Selain itu, sekretaris dapat juga menjadi wakil pimpinan ketika ia diminta pimpinan untuk menjelaskan atau mempresentasikan hasil keputusan pimpinan.
- d. Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide. Dalam hal ini, sekretaris harus mampu memberikan pendapat, ide atau gagasannya ketika pimpinan membutuhkan bantuan sekretaris untuk menuangkan pikirannya dalam suatu persoalan tertentu. Untuk itu, sekretaris dalam menyampaikan ide dan pendapatnya harus disertai dengan bukti atas kebenaran yang ada atau alasan yang logis atas pendapatnya.
- e. Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan dan bawahan. Dalam hal ini, seorang sekretaris dapat menjadi faktor penunjang bagi pimpinan dan bawahan. Hal tersebut berarti sekretaris berperan penting dalam organisasi tersebut demi mencapai tujuan organisasi.

2) Peranan sekretaris terhadap pegawai bawahan (pimpinan) :

- a. Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil, yaitu mengenai peraturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan. Dalam hal ini, peran sekretaris yaitu menjadi penentu atas kebijakan pimpinan, karena sering kali pimpinan mendelegasikan tugas dan keputusannya kepada sekretarisnya.
- b. Memberikan motivasi kerja kepada pegawai bawahan sehingga pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik. Sekretaris juga harus memberikan motivasi dan semangat kerja kepada pegawai bawahan agar dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.
- d. Menerima pendapat dan usul bawahan dalam berbagai masalah. Sekretaris harus bisa menerima segala pendapat dari pegawai bawahan baik itu pendapat positif maupun negatif.
- e. Mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk lebih mengarahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak pegawai bawahan. Contohnya, dalam sebulan sekali diadakan rapat antara sekretaris dengan para pegawai bawahan sebagai bahan evaluasi atas pekerjaan yang sudah diselesaikan dalam waktu satu bulan.

Peranan sekretaris terhadap bawahan merupakan penilaian dari bawahan sehingga sikap dan tingkah laku sekretaris akan berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai bawahan. Bagi sekretaris yang ramah dan komunikatif akan memberikan suasana hubungan kerja yang baik bagi bawahan sehingga segala permasalahan dapat didiskusikan dan dicari cara penyelesaiannya.

Berkaitan dengan peranan sekretaris dalam menjalankan tugas dan fungsi jabatannya, hal yang sangat penting adalah mengenai pendekatan yang dapat dilakukan oleh seorang sekretaris. Beberapa cara seorang sekretaris dalam mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan, yaitu :

1. Memberi perintah atau instruksi kepada bawahan secara resmi, baik secara lisan maupun tertulis..
2. Mengadakan rapat atau pertemuan secara bersama-sama pada suatu waktu tertentu dengan pegawai bawahan.
3. Mengadakan pengawasan secara langsung pada saat-saat tertentu kepada pegawai bawahan yang sedang melaksanakan tugasnya, yaitu pengawasan yang bersifat positif. Bila terjadi kesalahan diberi petunjuk dan pembinaan.
4. Mengadakan hubungan yang bersifat informal terhadap pegawai bawahan agar mendapat dukungan moral dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Peranan sekretaris dalam melakukan pendekatan terhadap pegawai bawahan sangat penting. Peranan sekretaris terhadap pegawai bawahan ataupun

yang lainnya biasanya dikenal dengan istilah hubungan antar manusia atau lebih dikenal dengan istilah "*human relations*".

Human relations memiliki peranan yang penting dalam memecahkan berbagai masalah yang menyangkut faktor manusia dalam organisasi. Benturan psikologis dan konflik antara kepentingan pribadi dengan kepentingan organisasi sering terjadi, bukan saja antara pimpinan dengan karyawan, tetapi juga antara karyawan dengan karyawan, yang dapat mengganggu kelancaran organisasi dalam mencapai tujuan.

Semua organisasi memerlukan *human relation*. Sekretaris harus dapat membiasakan diri dalam kehidupan sehari-hari dengan berbagai macam tipe manusia atau dapat bergaul dan memiliki keahlian interpersonal yang cakap.

3) Peranan sekretaris terhadap pemegang saham

Modal merupakan salah satu faktor penting bagi organisasi. Besar kecilnya modal mempengaruhi usaha-usaha untuk memperkembangkan kemajuan organisasi. Dalam hubungannya dengan modal, merupakan kewajiban seorang manajer untuk selalu mengadakan hubungan yang baik dengan pemegang saham. Dalam kemajuan zaman sekarang ini, manajer mendelegasikan tugas-tugasnya kepada sekretarisnya termasuk hubungan komunikasi dengan pemegang saham. Oleh karena itu, sekretaris profesional harus menjaga hubungan baik dengan pemegang saham.

Peranan sekretaris profesional terhadap pemegang saham diantaranya:

- a. Sekretaris memberikan informasi mengenai perkembangan organisasi. Contohnya memberikan laporan mengenai status modal organisasi.
- b. Mengadakan serta mengatur pertemuan dengan organisasi lain. Tujuan diadakannya pertemuan ini adalah untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik antara organisasi dengan para pemegang saham. Peran sekretaris dalam hal ini adalah mengatur jalannya acara pertemuan tersebut, mulai dari waktu, tempat, susunan acara, bahkan segala peralatan yang diperlukan pimpinan dengan para pemegang saham dalam acara tersebut.
- c. Menjaga hubungan baik melalui komunikasi. Komunikasi dengan para pemegang saham dapat dilaksanakan dengan cara menyatakan selamat kepada pemegang saham yang baru, memberikan laporan, mengirimkan majalah organisasi, mengadakan pertemuan.

4) Peran sekretaris terhadap karyawan

- a. Sebagai mediator antara karyawan dengan pimpinan dan pegawai bawahan. Dalam hal ini, sekretaris harus mampu menjadi mediator ketika terjadi permasalahan antara karyawan dengan pimpinan ataupun dengan pegawai bawahan. Dalam pengertian sekretaris harus siap dimintai bantuan dalam setiap waktu.
- b. Sebagai sumber informasi mengenai segala kegiatan yang berhubungan dengan tugas pimpinan. Dalam hal ini, sekretaris harus mengerti semua jadwal pimpinan, jadi ketika ada karyawan

membutuhkan informasi mengenai pimpinan, sekretaris langsung dapat memberikan informasi tersebut.

- c. Membantu memfasilitasi karyawan ketika hendak bertemu dengan pimpinan. Contohnya, ketika karyawan ingin bertemu dengan pimpinan untuk membicarakan suatu permasalahan, sekretaris yang akan membuatkan jadwal pertemuan antara karyawan dengan pimpinan.

2. *Eksternal Public*

Yaitu sekelompok individu yang secara tidak langsung berkaitan dengan organisasi, dan berhubungan dengan suasana luar organisasi. Contohnya pers, pelanggan, instansi pemerintah, khalayak sekitar, dan lain-lain kelompok di luar organisasi

- a. Hubungan yang baik dengan pelanggan

Hubungan yang baik dengan pelanggan perlu dijaga secara harmonis, hal tersebut karena pelanggan merupakan pemasok tetap dalam hal-hal yang mendukung kegiatan organisasi. Misalnya pelanggan agen koran, apabila susah menjadi pelanggan, maka akan ada pemasok tetap dalam kegiatan keseharian organisasi, oleh karena itu hubungan dengan pelanggan perlu dijaga dengan baik.

b. Hubungan yang baik dengan khalayak sekitar

Yang dimaksud dengan khalayak sekitar adalah orang-orang yang bertempat tinggal di sekitar kompleks organisasi. Komunikasi dengan mereka senantiasa perlu dilakukan karena ada kemungkinan suatu waktu organisasi tersebut membutuhkan bantuan orang-orang sekitar tempat tinggal organisasi, misalnya ketika pos polisi, klinik, rumah sakit, dan lain sebagainya. Hubungan komunikasi tersebut dapat dilakukan melalui beberapa contoh kegiatan misalnya, mengundang masyarakat sekitar ketika sedang merayakan peringatan hari ulang tahun kantor. Dengan demikian hubungan yang baik akan terjalin.

c. Hubungan dengan pemerintah

Setiap organisasi akan selalu ada hubungannya dengan instansi pemerintah seperti Kabupaten, Kecamatan, Bank Pemerintah, PLN, Kantor Pajak, dan lain sebagainya. Untuk menjaga *goodwill* atau kerjasama yang baik dengan berbagai instansi pemerintah tersebut diperlukan komunikasi yang harmonis agar dapat membantu memperlancar jalannya organisasi. Adanya hambatan seperti telepon rusak, gangguan listrik, ataupun masalah pajak, maka akan mudah diselesaikan jika ada hubungan baik dengan instansi pemerintah yang bersangkutan. Contoh dalam menjaga komunikasi misalnya mengirimkan ucapan selamat ulang tahun ketika instansi pemerintah

tersebut sedang berulang tahun atau membuat agenda untuk mengadakan pertandingan olahraga antar kantor.

d. Hubungan dengan pers

Yang dimaksud dengan pers adalah semua media massa, yaitu selain surat kabar dan majalah juga siaran radio, televisi, dan lain-lain. Media massa tersebut sangat membantu organisasi untuk memperlancar jalannya kegiatan publikasi. Salah satu contoh adalah ketika kegiatan organisasi dibantu oleh media televisi pada saat menyiarkan acara perayaan hari ulang tahun sebuah organisasi, atau adanya media berita berupa koran saat memberitakan berita-berita terbaru dalam organisasi.

Berdasarkan hubungan-hubungan tersebut, adapun peranan sekretaris terhadap *eksternal public* yaitu:

1. Sekretaris berperan sebagai pusat informasi terhadap semua publik. Sekretaris adalah orang terdekat dengan pimpinan dalam sebuah organisasi, untuk itu sekretaris harus menguasai semua informasi organisasi yang diperlukan oleh publik
2. Menjadi fasilitator antara publik dengan organisasi. Peran sekretaris disini yaitu menjadi fasilitator atau mediator untuk membantu manajemen dalam hal memenuhi keinginan dan harapan publik. Fasilitator ini bertujuan supaya organisasi mengetahui kehendak dan kemauan publik dan publik juga mengetahui apa yang diinginkan

organisasi. Sehingga akan tercipta *goodwill* (kerjasama yang baik) dan saling pengertian antara kedua belah pihak.

3. Selalu menjaga citra organisasi di depan publik. Segala perilaku sekretaris dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* selalu dinilai oleh publik. Sudut pandang setiap orang yang akan menimbulkan reputasi baik atau buruknya suatu organisasi. Oleh sebab itu, sekretaris dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* harus selalu berhati-hati dalam bertindak, karena tindakan sekretaris berkaitan dengan citra baik organisasi. Semakin baik citra organisasi, maka akan semakin baik pula perkembangan perusahaan. Untuk itu, seorang sekretaris dalam memberikan informasi organisasi, harus benar dan berdasarkan fakta-fakta organisasi.
4. Menjalinkan kerjasama yang baik terhadap publik. Dalam suatu organisasi akan selalu ada hubungan kerjasama dengan pihak lain, untuk itu sekretaris harus mampu menjalin kerjasama yang baik dengan berbagai pihak tanpa membedakan pihak lain. Terjalinnya hubungan kerjasama yang baik akan menciptakan tercapainya tujuan organisasi secara optimal.
5. Memelihara komunikasi yang baik dengan publik. Hubungan terhadap publik akan selalu berjalan dengan baik jika terjadi komunikasi yang baik yang selalu dijaga. Sekretaris harus menjaga komunikasi yang baik secara terus-menerus dengan publik agar tidak terputus jalinan

komunikasi dengan publik, sehingga akan terjadi hubungan timbal balik antara organisasi dengan publik.

6. Mendengarkan segala pendapat publik. Apabila telah terjadi suatu permasalahan dalam suatu organisasi, tentu pasti akan menimbulkan opini publik. Demi menjaga berlangsungnya tujuan organisasi, maka seorang sekretaris harus mampu menampung dan menerima berbagai opini publik, baik itu opini positif maupun negatif. Hal tersebut akan membuat publik merasa dihargai. Setelah itu, baru kemudian opini tersebut disampaikan kepada pimpinan berdasarkan fakta opini agar dapat dicari jalan keluarnya.
7. Memberikan pelayanan terhadap publik semaksimal mungkin. Seorang sekretaris dalam menghadapi publik eksternal organisasi, harus memberikan pelayanan semaksimal dan sebaik mungkin dengan tujuan membuat publik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sekretaris. Pelayanan yang baik akan membuat publik merasa mampu menilai mutu dan kualitas baik dari organisasi tersebut.

Seorang sekretaris profesional supaya dapat mengatasi permasalahan dalam hubungan antar manusia atau menjalin hubungan dengan manusia yang lain dengan baik, ia harus memahami kehendak dasar orang, apa yang mereka perkirakan dan perlukan dari orang-orang di tempat mereka bekerja.

Dari penjelasan tersebut, peranan sekretaris profesional sebagai *public relations* berdasarkan sasaran kegiatannya dibagi menjadi dua yaitu *internal*

public dan *eksternal publik*. *Internal public* yang dimaksud yaitu publik yang berhubungan dengan kegiatan dalam suatu organisasi tersebut, misalnya pimpinan, manajer, bawahan, karyawan. Sedangkan yang dimaksud dengan *eksternal public* yaitu publik yang secara tidak langsung berhubungan dengan organisasi. Misalnya: pers, instansi pemerintah, pelanggan, pemasok, komunitas, dan lain-lain. Dalam menjalankan perannya sebagai *public relations*, sekretaris harus mengutamakan kepentingan publik, hal ini bertujuan untuk menciptakan *goodwill* (kerjasama yang baik) antara kedua belah pihak yang berhubungan.

D. Media yang Digunakan Sekretaris dalam Menjalankan Perannya sebagai *Public Relations*

Sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* perlu dibantu dengan media yang dapat digunakan sebagai alat atau sarana untuk memperlancar jalannya pekerjaan. Dengan adanya media, maka pekerjaan sekretaris akan maksimal. Media yang dapat digunakan sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* yaitu media berita, seperti surat kabar atau majalah, media siaran seperti televisi dan radio, serta komunikasi tatap muka.

Pemilihan media massa yang sesuai dengan sasaran khalayak sangat penting untuk penyampaian informasi kepada publik. Dengan adanya media, sekretaris akan terbantu menyebarkan informasi organisasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sekretaris profesional harus dapat memilih media yang tepat untuk melakukan tahap persiapan dan penyebaran berita. Melalui media berita seperti surat kabar atau majalah, maka sekretaris dapat menyebarkan informasi-informasi

tertulis yang dapat dituangkan dalam sebuah berita yang dapat dituangkan dalam sebuah berita di koran ataupun majalah.

Melalui media surat kabar, keuntungan iklan yang akan diinformasikan yaitu:

- a. Memiliki jangkauan yang luas, adanya agen-agen surat kabar di berbagai wilayah mampu menyebarluaskan informasi ke berbagai pelosok daerah.
- b. Informasi yang diperoleh lebih fleksibel dan terpercaya karena terdapat bukti autentikny.

Kelemahan iklan menggunakan media surat kabar:

- a. Umur dan aktualitas informasi terbatas. Surat kabar diterbitkan setiap hari dan akan berganti topik pada setiap harinya. Maka dari itu informasi yang diberitakan sangat terbatas dan hanya bersifat sebentar atau aktual hanya pada hari saat diterbitkan itu saja.
- b. Mutu cetak yang kurang baik untuk menampilkan iklan. Surat kabar yang pencetakannya kurang menarik, maka akan menimbulkan kurangnya daya tarik publik untuk membaca berita.

Media berita lain yaitu, majalah yang merupakan penerbitan berkala yang berisi bermacam-macam artikel yang bervariasi. Majalah biasa diterbitkan dalam rentang waktu mingguan atau bulanan.

Keuntungan iklan menggunakan majalah yaitu:

- a. Informasi yang tahan lama. Penerbitan majalah dalam setiap bulan atau minggu membuat informasi yang diberitakan lebih tahan lama, hal itu karena biasanya informasi yang berada dalam majalah adalah informasi berita yang dapat dibaca kapanpun. Misalnya majalah yang menginformasikan profil organisasi.
- b. Informasinya cukup jelas, karena selain berupa tulisan dapat berupa gambar yang dapat menarik perhatian publik untuk membacanya dan lebih memudahkan pembaca untuk mengerti maksud dari isi informasi.

Media lain yaitu media siaran seperti radio atau televisi, dengan media tersebut, sekretaris dapat menyebarkan informasi kepada publik lewat siaran radio atau televisi sesuai dengan pilihan yang tepat untuk penyebaran berita, misalnya berita melalui media radio, ketika akan menyebarkan iklan mengenai waktu dan tempat penyelenggaraan acara ulang tahun kantor, maka sekretaris memerlukan media radio dengan bantuan reporter untuk menyiarkan berita iklan di radio.

Beberapa keunggulan dari siaran radio yaitu:

- a. Siaran radio punya kekuatan untuk mengutarakan gagasan atau pendapat secara sederhana dan langsung.
- b. Sangat luwes, karena mudah dikoreksi, ditambah, atau ditulis kembali sebelum disiarkan.
- c. Radio sudah mempunyai khalayak khusus.

Kelemahan utama siaran radio yaitu:

- a. Uraian dialog dan kandungan materinya kurang bervariasi
- b. Fakta-fakta tidak bisa diberitakan selengkapnya, karena selain harus sederhana, isi siaran harus singkat.
- c. Melelahkan, karena perhatian para pendengar harus dipusatkan pada suara atau satu pokok acara selama waktu tertentu.

Untuk lebih memaksimalkan penyebaran informasi organisasi, sekretaris dapat menggunakan media televisi, misalnya dengan bantuan reporter untuk meliput acara tersebut.

Kenggulan media siaran televisi yaitu:

- a. Siaran yang dipancarkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat
- b. Mempunyai daya tarik khusus sebagai media “pandang-dengar” (audio-visual)

Dengan media-media tersebut maka kegiatan organisasi akan dapat berjalan dengan baik dan maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Untuk memperoleh hasil yang optimal dari kegiatan *public relations*, maka seorang sekretaris profesional memerlukan program yang memungkinkan terjadinya komunikasi tatap muka dengan masyarakat sekitar. Program komunikasi tatap muka dapat diadakan dengan memanfaatkan alat bantu seperti:

- a. Penyelenggaraan pertunjukan kesenian rakyat
- b. Pameran
- c. Ceramah
- d. Pengaturan, penyelenggaraan *open house* kepada masyarakat

Dari uraian di atas, maka seorang sekretaris yang profesional harus dapat memilih media massa yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhannya dengan mempertimbangkan segala sesuatunya yang akan menjadi resiko yang dapat menimbulkan dampak positif maupun negatif. Dengan bantuan media sebagai sarana, maka tujuan kegiatan dalam organisasi dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan suatu organisasi.

E. Etika Sekretaris Profesional dalam Menjalankan Peranannya sebagai *Public Relations*

Etika adalah ilmu tentang hakikat kebaikan dan pelaksanaannya. Etika sekretaris adalah hakikat kebaikan yang perlu dipegang dan diusahakan untuk dilaksanakan dan dihayati oleh sekretaris.

Dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, seorang sekretaris profesional harus memiliki etika yang baik. Sekretaris sebagai *public relations* selalu berhubungan dengan orang banyak, oleh karena itu, dimanapun sekretaris itu berada, hendaknya selalu menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan menghormati kode etik etika sekretaris.

Dengan berdasarkan Kode Etik Sekretaris, dapat dijadikan sebagai dasar-dasar etika bagi sekretaris. Dengan mengetahui Kode Etik tersebut, maka yang

perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris yaitu mengenai berbagai macam etika yang harus diperhatikan dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*. Etika-etika yang perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris diantaranya yaitu etika berkomunikasi, etika bergaul di kantor, etika menerima tamu, dan etika berpenampilan.

Adapun macam-macam uraian dari etika tersebut, antara lain:

1. Etika Berkomunikasi

Komunikasi penting artinya bagi manusia, sebab tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak ada terjadi saling tukar pengetahuan dan pengalaman. Kehidupan sehari-hari manusia sudah dipengaruhi oleh komunikasi. Komunikasi sudah menjadi kehidupan manusia yang esensial, karena hubungan dan interaksi dengan manusia sesamanya hanya bisa berkembang melalui komunikasi.

Komunikasi sering kali menjadi masalah ketika pesan yang disampaikan tidak sampai kepada komunikan. Hal ini dapat terjadi karena adanya hambatan ketika melakukan komunikasi, baik dari komunikator maupun dari komunikan. Dalam berkomunikasi tidaklah sembarangan mengucap atau mendengar. Karena jika salah berbicara, maka bisa menjadi masalah bagi komunikan ataupun komunikator. Oleh karena itu, pada saat berkomunikasi antara komunikator dan komunikan perlu adanya etika. Dalam hal ini, seorang sekretaris sebagai *public*

relations yang sering berhubungan dengan banyak orang harus memperhatikan etika berkomunikasi.

Efektivitas komunikasi akan tercapai bila memenuhi paling sedikit lima komponen, yaitu:

- a. Adanya kesamaan kepentingan antara komunikator dengan komunikannya.
- b. Adanya sikap yang mendukung dari kedua belah pihak.
- c. Sikap positif, artinya pikiran atau ide yang diutarakan dapat diterima sebagai sesuatu yang mendatangkan manfaat bagi keduanya.
- d. Sikap keterbukaan yang ditampilkan oleh kedua belah pihak.
- e. Masing-masing pihak mencoba menempatkan diri (ada unsur empati) pada lawan bicaranya.

Setelah mengetahui kelima komponen tersebut, maka seorang sekretaris harus mengetahui etika berkomunikasi, yaitu:

- a. Informasi yang diberikan adalah fakta dan kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan
- b. Tidak membuka rahasia perusahaan dihadapan publik
- c. Berbicara dengan meyakinkan, dan tidak mengkritik dengan kritik yang tidak membangun
- d. Bersikap simpatik dan sebagai pembimbing, bukan pendorong.

Dengan beberapa etika tersebut sekretaris perlu memperhatikan penggunaan bahasa baku dan benar supaya publik mengerti pesan dari komunikasi. Hal-hal yang diperhatikan antara lain:

- a. Mengontrol setiap kata dan kalimat yang diucapkan
- b. Mengulangi kata-kata yang penting disertai penjelasan
- c. Memantapkan pengucapan dengan bantuan mimik dan gerak tangan
- d. Mengatur intonasi sebaik-baiknya
- e. Mengatur rasio dan perasaan

2. Etika bergaul di kantor

Dalam kehidupan sehari-hari, seorang sekretaris tidak dapat lepas dari pergaulan, baik pergaulan dengan pimpinan, bawahan, teman sekantor, maupun masyarakat disekitarnya. Seorang sekretaris harus pandai bergaul, karena dalam pekerjaannya sebagai *public relations*, banyak berhubungan dengan banyak orang dengan tipe kepribadian yang bermacam-macam.

Sekretaris yang sukses adalah sekretaris yang mampu mengenal banyak orang dengan tidak membedakan pangkat, golongan, pendidikan, dan lain sebagainya. Sikap sekretaris ketika menghadapi situasi di dalam kantor yaitu:

- a. Tetap sopan menghadapi tantangan
- b. Tetap bertindak sebagaimana layaknya wanita
- c. Tampil menarik dan berwibawa
- d. Selalu mempersiapkan diri

- e. Bersikap sungguh-sungguh
- f. Menghindari sikap subjektif

Berikut ini macam-macam hubungan sekretaris dikantor meliputi hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan sekerja, dan hubungan dengan bawahan.

1. Hubungan dengan atasan

Sekretaris dipimpin oleh atasan, untuk itu antara sekretaris dengan pimpinan haruslah mengarah dan saling memahami maksud, memahami tanggung jawab, dan melaksanakan tanggung jawab itu. Hal-hal yang perlu diingat adalah sebagai berikut:

- a. Tidak perlu mendewasakan. Sekretaris tidak perlu ada rasa mendewasakan dengan atasan melainkan harus saling bekerjasama.
- b. Menghormati tiap-tiap jenjang jabatan dalam perusahaan. Adanya jenjang jabatan merupakan kebijakan dari pimpinan. Oleh karena itu setiap jenjang jabatan harus dihormati karena memiliki fungsi masing-masing.
- c. Bersedia menerima kritik agar dapat bekerja lebih baik dan sesuai dengan kehendak pimpinan.
- d. Menyesuaikan diri dengan rencana pimpinan. Hal ini dapat ditempuh sekretaris dengan bersikap loyal, penuh inisiatif, dan kemauan yang kuat untuk menyesuaikan diri dengan rencana pimpinan. Selain itu,

menggunakan pertimbangan dalam bertindak bukan menggunakan emosi.

2. Hubungan dengan rekan sekantor

Hubungan yang paling menyenangkan adalah hubungan dengan rekan sekantor, namun hubungan ini merupakan hubungan yang paling besar resikonya. Untuk itu, agar terjadi hubungan yang baik, hal yang perlu diingat adalah sebagai berikut:

- a. Tetap menghargai rekan yang lebih lama meskipun pendidikan/kedudukannya lebih rendah. Hendaknya harus mau bertanya dan tidak bersikap tahu sendiri seolah lebih mengerti, karena rekan yang lebih lama bekerja lebih mengetahui seluk-beluk pekerjaan.
- b. Sebaiknya tidak mengikat hubungan yang terlalu akrab. Persahabatan di kantor sebaiknya yang wajar saja, karena bila terlalu akrab akan lebih beresiko. Selain mungkin lepas kontrol dalam bersikap, bertindak, atau berbicara, jika hubungan tersebut putus maka akan menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja.
- c. Membiasakan mengucapkan kata terimakasih karena kata itu sangat enak didengar dan membiasakan kata tolong jika ingin minta tolong, karena kata tolong menghapus pesan memerintah

3. Hubungan dengan bawahan

Hubungan dengan bawahan harus tetap dijaga agar terjadi keseimbangan antara kewibawaan diri dan keakraban dengan anak buah. Hal-hal yang perlu diingat adalah:

- a. Tidak semena-mena terhadap bawahan. Sekretaris harus tetap bersikap sopan terhadap bawahan, agar bawahan tidak merasa ketakutan dan merasa dihargai.
- b. Menjaga wibawa. Meskipun bersikap akrab dengan bawahan, namun sekretaris harus tetap menjaga wibawa dengan memberi sedikit jarak meskipun sudah akrab.
- c. Menjaga kelancaran komunikasi. Bawahan sering kali terjun dan bergelut langsung dengan suasana kerja, bahkan mungkin bawahan yang pertama kali tahu mengenai gangguan kantor. Untuk itu, komunikasi antara bawahan dan sekretaris perlu dijaga.

3. Etika menerima tamu

Sekretaris merupakan orang yang menjadi *public figure* dalam perusahaan. Sekretaris juga berhubungan langsung dengan banyak orang, sehingga sering kali sekretaris disebut juga sebagai *public relations*. Dalam pekerjaannya di kantor sekretaris sering kali menerima tamu. Dalam menerima tamu, ada etika yang perlu diperhatikan oleh sekretaris antara lain:

- a. Menyambut, mempersilakan duduk, dan lain-lain selayaknya menerima tamu.
- b. Bila tamu ingin bertemu pimpinan, namun pimpinan tidak ada di tempat, hendaknya tamu dipersilakan mengisi kartu tamu dan menuliskan pesan yang ingin disampaikan.
- c. Bila pimpinan berada di tempat, tamu dipersilakan menunggu di ruang tamu dan dipersilakan mengisi kartu tamu. Setelah kartu diterima sebaiknya menanyakan apakah sudah ada janji atau belum.
- d. Menghubungi pimpinan dan memberi tahu tentang tamu yang datang lengkap dengan nama, alamat, kepentingan, dan sudah ada janji atau belum.

Pada waktu menerima tamu, sekretaris memperhatikan sikap dan cara penerimaan, pembicaraan dengan tamu, dan bantuan yang akan ditawarkan kepadanya. Dalam sikap dan cara menerima tamu sebaiknya sekretaris:

- a. Sopan, tetapi tidak takut-takut.
- b. Menarik, tetapi juga harus menjaga harga diri.
- c. Ramah, tetapi tidak memberi kesan tidak serius dan murahan.

Dalam pembicaraan dengan tamu, sebaiknya sekretaris:

- a. Tidak membiarkan diri terbawa arus pembicaraan tamu, dan memakan banyak waktu, tetapi sebaiknya langsung membawa tamu kedalam

pokok permasalahan dan kepentingannya dengan cepat tetapi ramah dan bijak.

- b. Bersikap lembut, manis, dan baik-baik dalam berbicara, tetapi teguh dalam hal prinsip dan urusan.
- c. Menyediakan waktu sesuai dengan prioritas kepentingan tamu.

Dalam hal bantuan sebaiknya sekretaris:

- a. Bersikap dan siap membantu, tetapi tidak membiarkan diri disalahgunakan untuk melakukan hal di luar tugas yang tidak perlu.
- b. Menyediakan informasi dan petunjuk yang diperlukan, mengantarkan tamu ke ruang pimpinan, jika diperlukan.
- c. Menyediakan perlengkapan atau peralatan yang diperlukan, misalnya menjemput di stasiun atau bandara, jika diperlukan.
- d. Bersikap bijaksana dan diplomatis, bijak membantu dalam hal yang jadi wewenang dan mampu untuk membantu, diplomatis dalam menanggapi pertanyaan dan permintaan informasi tanpa terlihat bodoh dan tidak kooperatif, hal ini terjadi, misalnya pada waktu membatalkan janji atasan pada tamu yang datang.

4. Etika berpenampilan

Sekretaris sebagai seseorang selalu terlihat dihadapan publik, harus bisa berpenampilan menarik. Penampilan seorang sekretaris sangat mempengaruhi dalam pekerjaan. Oleh sebab itu, sekretaris profesional harus mempunyai etika

ketika berpenampilan. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris profesional dalam hal berpakaian, antara lain:

a. Waktu

Dalam hal berpenampilan harusnya sekretaris memperhatikan waktu pemakaiannya. Misalnya pada saat sekretaris bekerja di dalam kantor, hendaknya sekretaris memakai pakaian yang sesuai dan biasa digunakan pada saat bekerja di dalam kantor. Misalkan pada waktu malam hari, seorang sekretaris harus menghadiri *meeting*, maka sekretaris harus bisa memadukan pakaian yang harus dipakai pada waktu malam hari.

b. Keadaan jasmani

Pada saat sekretaris dalam keadaan sakit, pakaian yang dikenakan hendaknya disesuaikan dengan kondisi badan, misalnya apabila sedang demam, menggunakan pakaian berbahan sedikit tebal.

c. Iklim

Seorang sekretaris harus pandai menggunakan pakaian menyesuaikan dengan keadaan iklim, apabila musim panas, hendaknya menggunakan pakaian yang dapat menyerap keringat, apabila musim hujan menggunakan pakaian yang sedikit tebal.

d. Pakaian

Pakaian yang digunakan hendaknya serasi dan pantas untuk dipakai, tidak bersifat seronok, dan wajar untuk digunakan selayaknya pakaian kantor sekretaris, warna pakaian juga sebaiknya dipadukan yang serasi, begitu juga dengan motif pakaian yang tidak terlalu meriah, melainkan sewajarnya saja.

e. Aksesoris

Dalam menggunakan aksesoris, sebaiknya sekretaris tidak menggunakannya secara berlebihan, disesuaikan sepantasnya dengan pakaian yang sedang dikenakan. Jangan sampai perhatian publik terpusat pada ketidaksesuaian aksesoris dengan pakaian.

f. *Make up*

Agar terlihat menarik dihadapan publik, sekretaris harus memperhatikan tata rias wajah yang digunakan. Dalam menggunakan *make up*, sebaiknya natural, tidak mencolok, dan sewajarnya saja. Pada penggunaan *make up* sebaiknya menggunakan warna *make up* yang *soft* atau warna muda, tidak menggunakan warna terang dan mencolok.

Dari penjelasan mengenai beberapa macam etika tersebut, dapat diketahui bahwa pengetahuan mengenai etika sangat diperlukan bagi seorang sekretaris profesional. Mengingat sekretaris sebagai *public relations* yang berhubungan

dengan orang banyak, maka sekretaris profesional dimanapun berada harus menjunjung tinggi nilai-nilai etika dengan berdasarkan Kode Etik Sekretaris. Karena hal ini merupakan salah satu cara untuk menciptakan citra baik perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah diuraikan di dalam pembahasan BAB IV dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Seorang sekretaris profesional adalah sekretaris yang mampu menjalankan pekerjaannya dengan berdasarkan semua kemampuan, keterampilan dan pengetahuan serta wawasan yang dimilikinya, memiliki kepribadian baik dan disiplin diri yang bagus. Dengan demikian, sekretaris profesional akan mampu memberikan pelayanan prima kepada pimpinannya, menciptakan suasana kantor yang kondusif, bertindak sesuai dengan keahlian, kemampuan, inisiatif dan kreatifitas yang dimiliki demi mencapai tujuan organisasi secara maksimal.
2. Peranan sekretaris profesional sebagai *public relations* berdasarkan sasaran kegiatannya dibagi menjadi dua yaitu *internal public* dan *eksternal public*. *Internal public* yang dimaksud yaitu publik yang berhubungan dengan kegiatan dalam suatu organisasi tersebut, misalnya pimpinan, manajer, pegawai bawahan, dan karyawan. Sedangkan yang dimaksud dengan *eksternal public* yaitu publik yang secara tidak langsung berhubungan dengan organisasi. Misalnya: pers, instansi pemerintah, pelanggan, pemasok, komunitas, dan lain-lain. Dalam menjalankan perannya sebagai

public relations, sekretaris profesional harus mengutamakan kepentingan publik, hal ini bertujuan untuk menciptakan *goodwill* (kerjasama yang baik) antara kedua belah pihak yang berhubungan.

3. Sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* dibantu dengan media yang dapat digunakan sebagai alat atau sarana komunikasi antar publik. Media yang dapat digunakan sekretaris diantaranya yaitu media berita, media siaran, dan media komunikasi tatap muka.
4. Dengan berdasarkan pada peranan sekretaris profesional sebagai *public relations*, seorang sekretaris profesional perlu memperhatikan etika sekretaris dengan berdasarkan pada Kode Etik Sekretaris, etika-etika tersebut antara lain: etika berkomunikasi, etika menerima tamu, etika bergaul dikantor, dan etika berpenampilan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disampaikan beberapa saran, antara lain:

1. Berdasarkan kenyataan pada era global seperti sekarang ini, sekretaris dituntut untuk bekerja secara profesional. Melihat pekerjaan sekretaris yang tidak mudah seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, sebaiknya sekretaris menambah pengalaman kerjanya dengan hal-hal positif dimanapun ia berada. Misalnya sekretaris dalam kehidupan kesehariannya di luar tugas organisasi, hendaknya menghadiri acara seminar atau pameran. Hal tersebut dapat menambah wawasan sekretaris

agar dapat bersikap lebih profesional. Selain itu, sekretaris harus terus mengembangkan kepribadian dan meningkatkan kualitas dirinya.

2. Dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations*, sekretaris berhubungan dengan publik, baik intern maupun ekstern. Dalam hubungannya dengan publik tentu saja banyak terjadi permasalahan yang perlu diperhatikan oleh sekretaris profesional, misalnya ketika terdapat opini publik yang negatif, sebaiknya sekretaris tetap harus tenang dan harus bisa berpikir dengan kepala dingin, berhati-hati dalam melakukan segala tindakan untuk menanggapi opini tersebut. Untuk mencapai kerjasama yang baik dengan publik, sebaiknya sekretaris mengadakan pertemuan pada waktu-waktu tertentu, seperti pers, atau sosialisasi, sebagai pengikat hubungan agar dapat terjalin komunikasi yang lebih baik sehingga tujuan kerjasama akan tercapai secara maksimal.
3. Sekretaris profesional dalam menjalankan peranannya sebagai *public relations* perlu memperhatikan etika sekretaris dengan berdasarkan pada Kode Etik Sekretaris. Sebaiknya sekretaris perlu memperhatikan perilakunya, tidak hanya ketika berada di dalam kantor melainkan ketika berada dalam kehidupan sehari-hari dimanapun ia berada, sehingga perilaku yang baik akan senantiasa menjadi kebiasaan baik. Mungkin akan lebih baik jika ada hukuman atau menerapkan sanksi secara konsisten bagi sekretaris yang melanggar etika ketika menjalankan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. 1998. *Sekretaris Kedudukan, Tata Kerja, dan Kepribadiannya*. Yogyakarta : Kanisius
- Ambar Teguh, Rosidah. 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta : Gava Media
- Firsan Nova. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta : Rajawali Pers
- Maria Assumpta Rumanti. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Nani Nuraeni. 2008. *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Transmedia Pusaka
- Onong Uchjana Effendy. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rosidah. 2000. *Kesekretariatan*. Yogyakarta : UNY Press
- Rumsari Hadi Sumarto, Lukas Dwiantara. 2000. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta : Kanisius
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sutarto. 1992. *Sekretaris Dan Tatawarkat*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Perss
- Triwidodo Titiek, Kristanto Djoko. 2004. *Pengembangan Kepribadian Sekretaris*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Universitas Negeri Yogyakarta. 2011. *Pedoman Pelaksanaan Tugas Akhir Program Diploma III*. Yogyakarta : UNY Press